**BAB II**

**Tinjauan Pustaka**

**2.1 Pengertian Bank**

Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di negara maju sangat membutuhkan keberadaan bank. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju antara lain aktivitas penyimpanan dana, investasi, pengiriman uang dari satu tempat ke tempat lain atau dari satu daerah ke daerah lain dengan cepat dan aman, serta aktivitas keuangan lainnya.

Bank juga dikemukakan oleh (Ismail,2012,2) juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai oeran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara, bahkan pertumbuhan bank di suatu negara dipakai sebagai ukuran pertumbuhan perekonomian di negara tersebut. Dan menurut (Latumaerissa,2012,135) bank dipastikan sebagai suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat atau pada pihak lainnya, kemudian mengalokasinya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kemudian bank menurut (Kasmir,2014,14) adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya.

Dapat disimpulkan bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan pelayanan jasa transaksi keuangan dalam proses usaha bank membutuhkan kepercayaan dari masyarakat untuk menghimpun dana mereka dan menyalurkannya kembali dalam bentuk simpanan.

**2.1.1 Fungsi Bank**

Bank merupakan lembaga yang memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Penjelasan mengenai fungsi bank sebagai beikut (Ismail,2012;2-4) :

1. Menghimpun Dana dari Masyarakat

Fungsi bank yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat mempercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi dan penyimpanan dana. Masyarakat yang menyimpan dana di bank akan mendapatkan *return* dari bank sesuai dengan kebijakan masing-masing bank. Imbalan dapat berupa bunga bagi bank konvensional dan bagi hasil bagi bank syariah.

1. Menyalurkan Dana kepada Masyarakat

Fungsi bank yang kedua menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Kebutuhan dana oleh masyarakat akan lebih mudah jika nasabah telah memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan aktivitas paling penting bagi bank karena bank akan mendapatkan pendapatan bunga kredit dan dapat bermanfaat pul bagi pembayar sejumlah dana tertentu kepada masyarakat yang telah menghimpun danannya di bank.

3. Pelayanan jasa keuangan

Dalam mengemban tugas sebagai “pelayan lalu lintas pembayaran uang”, bank melakukan aktivitas kegiatan lainnya, seperti pengiriman uang/*transfer*, inkaso, penagihan surat berharga/*collection*, cek wisata, kartu debit, kartu kredit, transaksi tunai, BI-RTGS, SKN-BI, ATM, E-banking, dan layanan perbankan lainnya. Dengan melaksanakan fungsi ini, diharapkan bank dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat, selain memperoleh pendapatan bunga komisi, atau bagi hasil.

Fungsi lain dari bank umum selain fungsi pokok bank umum sebagai lembaga intermediasi. Fungsi-fungsi tersebut antara lain : (Latumaerissa, 2012:135-136).

1. Agent of trust

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dalam penghimpunan dana maupunpenyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Sebaliknya dengan pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan.

1. Agent of development

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan yang ditujukan untuk pembangunan perekonomian masyarakat.

1. Agent of *services*

Bank menawarkan berbagai macam jasa disamping dalam melakukan kegiatan penghimpun dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan ini erat kaitannya dengan perekonomian masyarakat secara umum, antara lain jasa pengiriman uang, jasa penitipan surat berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

**2.1.2 Jenis-Jenis Bank**

Bank di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenis, dibedakan sesuai dengan fungsi, kepemilikan, status, penetapan harga dan tigkatnya. (Ismail, 2011:14-22).

1. Jenis bank berdasarkan fungsinyaa. Bank Sentral

Peran Bank Sentral atau Bank Indonesia setelah terbentuknya OJK sebagai partner BI diantaranya yang pertama BI bertugas untuk menjaga kestabilan moneter antara lain melalui instrumen suku bunga dalam operasi pasar terbuka. Kedua, BI memiliki peran vital dalam menciptakan kinerja lembaga keuangan yang sehat,khususnya perbankan selain itu juga menetapkan disiplin pasar melalui kewenangan dalam pengawasan,pembuat kebijakan serta penegakkan hukum yang harus dijalankan. Ketiga, BI memiliki kewenangan untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran selain itu BI juga bertugas mengembangkan mekanisme dan pengaturan untuk mengurangi risiko dalam sistem pembayaran. Keempat, BI dapat melakukan riset dan pemantauan secara macroprodential sehingga BI dapat memonitor kerentanan sektor keuangan serta dapat mendeteksi potensi yangberdampak pada kestabilan sistem keuangan. Kelima, BI memiliki fungsi sebagai jaringan pengaman sistem keuangan melalui fungsi bank sentral sebagai lender of the last resort maksdunya BI bertugas mengelola krisis guna menghindari terjadinya ketidak stabilan sistem keuangan.b. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasadalam lalu lintas pembayaran.

1. Jenis Bank ditinjau dari kepemilikannya.

a. Bank milik pemerintah

Bank milik pemerintah dibagi menjadi dua bagian bank milik pemerintah pusat dan bank milik pemerintah daerah. Seluruh bank milik pemerintah telah go public maka saham yang dimiliki oleh pemerintah lebih dari 50% supaya bank tersebut tetap menjadi milik pemerintah.b. Bank milik swasta nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang didirikan oleh swasta baik secara individu,maupun lembaga,sehingga seluruh keuntungan akan dinikmati oleh swasta.c. Bank milik koperasi

Bank yang didirikan oleh koperasi dan seluruh modalnya menjadi milik koperasi.d. Bank milik asing

Bank asing adalah bank yang didirikan oleh pemerintah asing atau swasta asing. Bank asing berkantor pusat di luar wilayah Indonesia sehingga yang ada di Indonesia hanya kantor cabang dari bank tersebut.e. Bank milik campuran

Bank campuran adalah bank yang sahamnya dimiliki oleh swasta asing dan nasional. Kepemilikan saham mayoritas pada bank ini adalah milik swasta nasional.

1. Jenis bank ditinjau dari segi statusnya

a. Bank Devisa

Bank devisa adalah bank yang dapat melakukan aktivitas transaksi luar negeri atau transaksi yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

b. Bank Nondevisa

Bank nondevisa adalah bank yang belum mempunyai izin untukmelaksanakan kegiatan seperti bank devisa.

1. Jenis Bank ditinjau dari segi cara penentuan hargaa. Bank Konvensional Bank dalam penetuan harga menggunakan balas jasa bunga sebagai imbalannya.b. Bank Syariah Bank yang kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menetapkan bagi hasilberdasarkan akad yang disepakati oleh bank dan nasabah.
2. Jenis Bank ditinjau dari segi tingkatatannya

Perbedaan jenis tingkatan bank terlihat dari tujuan dan volume aktivitasnya,kelengkapan produk,dan jasa bank yang diberikan,kewenangan dalam mengambil keputusan serta wilayah operasinya. Jenis tingkatan kantorbank tersebut sebagai berikut (Ismail,2011:21):

1. Kantor PusatKantor pusat merupakan kantor bankyamg menjadi pusat dari kantor cabang di seluruh negara,maupun yang ada di negara lain.
2. Kantor WilayahKantor wilayah merupakan perwakilan dari kantor pusat yang membawahi suatu wilayah tertentu.
3. Kantor Cabang PenuhKantor cabang penuh merupakan kantor cabang yang diberikan kewenangan oleh kantor pusat atau wilayah untuk melakukan semua transaksi perbankan.
4. Kantor Cabang PembantuKantor cabang pembantu merupakan kantor cabang yang dapat melayani beberapa aktivitas perbankan. Kantor cabang pembantu memfokuskan kegiatan pada penghimpunan dana pihak ketiga dan menyalurkan dana terhadap debitur.

**2.1.3 Pelayanan yang diberikan Bank**

1. Kiriman Uang *(Transfer*)

Kiriman uang adalah jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau pada bank yang berlainan. Pengiriman juga bisa dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota atau luar negeri. Khusus pengiriman ke luar negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah yang mengirim dikenalan biaya kirim yang besarnya tergantung kebijakan bank masing-masing. Pertimbangan pada umumnya, biaya kirim akan lebih mahal jika yang di transfer berbeda banknya.

2. Kliring (*Clearing*)

Kliring adalah penagihan warkat (surat berharga seperti cek dan bilyet giro) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan biasanya hanya membutukan waktu 1 (satu) hari saja. Besarnya biaya penagihan juga tergantung kebijakan bank yang bersangkutan.

3. Inkaso (*Collection*)

Inkaso adalah penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan inkaso biasanya membutuhkan waktu 1 (satu) minggu sampai 1 (satu) bulan, tergantung dari jarak lokasi penagihan. Biaya penagihan tergantung kebijakan kepada bank yang bersangkutan.

4. *Safe Deposit Box*

*Safe Deposit Box* adalah pelayanan jasa bank yang memberikan layanan penyewaan box (tempat) menyimpan barang-barang atau surat berharga milik nasabah suatu bank. Barang-barang berharga yang dititipkan dengan menggunakan *safe deposit box* akan aman dari bahaya pencurian atau kebakaran.

Nasabah yang menggunakan jasa ini akan dikenakan biaya sewa yang jumlahnya tergantung kebijakan pihak bank.

5. Kartu kredit (*Bank Card*)

Bank card atau lebih populer dengan sebutan kartu kredit atau juga uang plastik adalah kartu yang dapat digunakan untuk mengambil uang tunai atau digunakan untuk membayar sejumlah barang yang dibeli biasanya pada supermarket. Nasabah yang menggunakan jasa layanan ini harus membayar iutan tahunan yang jumlahnya sesuai dengan perjanjian dengan pihak bank. Setiap pembelanjaan memiliki tenggang waktu pelunasan dan dikenakan bunga dari jumlah uang yang telah dibelanjakan apabila melewati waktu yang telah ditentukan.

6. *Bank Notes*

*Bank notes* adalah jasa penukaran valuta asing. Jadi, dalam jual beli bank notes, bank mengacu pada kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing).

7. Bank Garansi

Bank garansi adalah jaminan bank yang diberikan kepada nasabah guna membiayai suatu usaha. Dengan menggunakan jaminan bank ini, pengusaha mendapat fasilitas untuk melaksanakan kegiatan usahanya. Besarnya jaminan yang dikeluarkan oleh bank sebelumnya telah ditaksir terlebih dahulu dengan mengetahui kredibilitas dan prospek dari usaha nasabahnya.

8. *Bank Draft*

*Bank draft* adalah wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjualbelikan oleh nasabah saat membutuhkan uang tunai.

9. *Letter of Credit* (L/C)

Letter of Credit (L/C) adalah surat kredit yang diberikan bank kepada importir dan eksportir yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transakso ekspor dan impor yang mereka lakukan. Terdapat berbagai macam jenis L/C, jadi nasabah dapat memilih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

10. Cek Wisata (*Travellers Cheque*)

Cek Wisata adalah alat yang dapat digunakan untuk pembayaran di berbagai lokasi wisata perbelanjaan atau hiburan. Contohnya hotel dan supermarket. Cek Wisata juga bisa digunakan sebagai hadiah kepada para relasinya.

11. Menerima setoran-setoran

Jenis layanan ini adalah yang paling sering dimanfaatkan oleh nasabah, keuntungannya adalah lebih praktis dan aman. Dalam hal ini bank membantu nasabah dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat diantaranya :

1. Pembayaran pajak
2. Pembayaran telepon
3. Pembayaran air
4. Pembayaran listrik
5. Pembayaran uang kuliah

12. Melayani pembayaran-pembayaran

Sama halnya dengan menerima setoran, bank juga melayani pembayaran seperti yang diperintahkan oleh nasabanya seperti :

1. Membayar Gaji/Pensiun/honorarium
2. Pembayaran deviden
3. Pembayaran kupon
4. Pembayaran bonus/hadiah

13. Bermain di dalam pasar modal

Bank juga berperan dalam berbagai kegiatan dipasar modal seperti bermain surat-surat berharga. Kegiatan tersebut diantaranya:

1. Penjamin emisi (*underwriter*)
2. Penjamin (*guarantor*)
3. Wali amanat (*trustee*)
4. Perantara perdagangan efek (pialang/*broker*)
5. Pedagang efek (*dealer*)
6. Perusahaan pengelola dana (*invesment company*)

Source : <http://www.akuntansilengkap.com/akuntansi/20-contoh-jasa-layanan-bank-produk-perbankan-lengkap/msd>

14. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) berperan sebagai sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan computer. untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller.

**2.1.4 Petugas Front Liner yang Ada di Bank**

Petugas front liner yang berada digarda depan untuk melakukan transaksi secara langsung diantaranya sebagai berikut (Latumaerissa,2011:291) :

a. Customer Service

Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (front office), suatu bank umum yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah dalam menikmati produk dan sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah dalam menikmati produk dan jasa-jasa pelayanan yang ditawarkan oleh bank.

b. Security

Security adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (front office), suatu bank umum yang berfungsi sebagai pihak keamanan sekaligus bertugas menyambut nasabah dan mengarahkan nasabah untuk mendapatkan jasa yang diinginkan .

c. Teller

Teller adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (front office), suatu bank umum yang berfungsi sebagai penerima setoran dari nasabah,membantu nasabah melakukan transfer dan pencairan cek atau bilyet giro.

**2.1.5 Fasilitas Fisik yang Ada pada Bank**

Fasilitas fisik yang ada pada bank yang dapat ditemui oleh nasabah secara langsung diantaranya Banking Hall,Toilet,Tempat parkir dan ATM (Quality Assurance,2014).

**2.2 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut (Laksana, 2008,85) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Umar (2009,3) bahwa jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangble (tidak berwujud fisik) dan tiak menghasilkan kepemilikan tertentu. Jadi yang dimaksudkan dengan pelayanan adalah suatu aktivitas atau tindakan yang tidak berwujud yang ditawarkan dari suatu perusahaan kepada para pelanggannya.

Pelayanan merupakan akivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Pasalog 2010,128)

**2.2.1 Jenis- Jenis Pelayanan**

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu :

1. Layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Pelayanan jiwa dan falsafah bahwa pelayanan adalah awal dari sebuah pembelian (bagi pelayan untuk keuntungan) dan pelayanan adalah administrasi yang diterbitkan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Dengan awal memberdayakan. Perlu dikenali bahwa alur pelayanan dapat dibagi dalam dua bagian yaitu :
3. Pelayanan Internal (bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan yang meliputi :
4. Pelayanan Vertikal yaitu pelayanan dari pimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
5. Pelayanan Horizontal dan Diagonal yaitu pelayanan dari unit atau anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.
6. Pelayanan Eksternal yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat atau di luar organisasi dapat dibedakan menjadi dua meliputi :
7. Pelayanan Makro atau Managerial yaitu pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
8. Pelayanan Mikro yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

Jenis-jenis pelayanan yang sesuai dengan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan sebelum transaksi, pelayanan pada konteks ini meliputi sistem, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
2. Pelayanan saat transaksi, pelayanan pada konteks ini adalaha pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.
3. Pelayanan setelah transaksi, pelayanan yang dinikamti pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini juga menurut keakrutan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun , bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

1. Layanan dengan lisan yaitu layanan dengan lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan melalui tulisan yaitu layanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetatp juga dari segi peranannya, apabila diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem layanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan sangat efesien terutama bagi layanann jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengelohan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatangann dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. Layanan yang berbentuk perbuatan yaitu pelayanan yang berbentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlihan dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.

**2.2.2 Aspek-aspek kualitas Pelayanan**

Aspek-aspek kualitas pelayanan dalam kegiatan masyarakat, faktor utama yang membedakan antara perusahaan penghasil barang dengan perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan. Menurut “*Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations”, Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1990)*. kualitas pelayanan yang bermutu mencakup 5 aspek,

1. *Tangibles*

*Tangibles* adalah pernyataan tentang fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personalia, dan sarana komunikasi suatu perusahaan. (Parasuraman, 2008:24). *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau merusak *image* perusahaan. (Tjiptono, 2011:54).

1. *Reliability*

*Reliability* adalah pernyataan tentang kemampuan perusahaan dalam memnuhi atau mematuhi janji yang telah mereka sampaikan kepada konsumen. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, jadi komponen dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat. (Parasuraman, 2008:27). Ada 2 aspek dari dimensi ini, yaitu:

1. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan.
2. Seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat. (Parasuraman, 2008:28).
3. *Responsiveness*

*Responsivenees* adalah keinginan tentang kemauan penyedia jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. *Responsiveness* adalan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelangganterhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastokan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

(Tjiptono, 2011:58).

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan presepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan, termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperaiki dan meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan,pertanyaan, dan keluhan konsumen.

(Parasuraman, 2008:29).

1. *Assurance*

*Assurance* adalah pernyataan tentang kesopanan, pengetahuan dan kemampuan karyawan yang dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan presepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan dan pengetahuan karyawan untuk melalkukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan dan prestasi perusahaan. (Parasuraman, 2008:38).

1. *Emphaty*

*Emphaty* adalah pernyataan tentang kepedulian dan perhatian perusahaan kepada konsumen secara individual. *Emphaty* merupakan. Dimensi ini merupakan dari akses kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan merupakan kemampuan untuk melakukan penyampaian informasi kepada konsumen agar memperoleh masukan dari konsumen untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. (Parasuraman, 2008:38-39).

**2.3 Pengertian Teller**

Teller adalah petugas yang bekerja di front line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan, baik berupa transaksi tunai atau non tunai dalam melakukan pembukuan kedalam sistem bank. Teller merupakan petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lainkepada masyarakat. (Freddy Rangkuti,2017,293-294).

Sesuai dengan pengertian teller diatas bahwa fungsi seorang teller yaitu untuk memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari petugas teller lah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang dengan penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua Teller Bank.

**2.3.1 Jenis Teller**

1. Corporate Teller, adalah Teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusahaan.
2. Individual Account Teller, adalah teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perorangan.
3. Non Cash Teller, merupakan teller yang hanya melaksanakan penerimaan setoran tunai.
4. Foreign Exchange Teller, Teller yang hanya melaksanakan pembayaran yang menerima setoran Valuta Asing.
5. Local Currency Teller, Teller yang melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran tunai dalam mata uang Negara setempat.
6. Mixed Transaction Teller, Teller yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.
7. Special Teller, Teller yang hanya melakanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nominal yang sangat besar.

**2.3.2 Tugas Teller bank**

1. Seorang Teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai dengan jam masuk, harus memastikan semua perlengkapan berfungsi baik(alat penghitung uang, alat pngecek uang palsu bulpen, dan lain sebagainya).
2. Bila ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih bila sudah selesai), selalu memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
3. Harus menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dan lain sebagainya).
4. Bila ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib untuk menghitung uang, mengkonfirmasikan jumlah uang kepada nasabah, melakukan sebuah perhitungan uang di depan nasabah
5. Untuk melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sebuah sistem komputer bank.
6. Sesudah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib untuk memberikan slip kwitansi kepada nasabah yang sudah menandatanganinya sebagai tanda tangan pengesahan
7. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sebuah sistem dengan kas di terminalnya.

**2.3.3 Cara Pelayanan Teller**

1. Pakaian dan penampilan rapi dan bersih.

Teller harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen atau nasabah. Warna seragam atau busana yang dipakai tidak menyolok atau tidak berkesan terlalu terbuka atau bahkan terlalu mini, bisa distandarkan batasan untuk wanita rok yang digunakan sebatas lutut dan tidak diperkenankan diatas lutut. Apabila pria maka petugas juga mengenakan warna kemeja yang soft atau lembut dan hindari kemeja berwarna warni sebaiknya warna-warna kantor.

2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum.

Dalam melayani nasabah, seorang Teller tidak boleh ragu-ragu, apalagi yang namanya tidak menguasai produk, sehingga ketika nasabah bertanya maka jawabannya ngambang, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Teller juga harus bersikap akrab, ramah dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat buat.Tetapi yang harus diperhatikan juga tidak berkesan SKSD, sok kenal sok deket, sewajar-wajarnya saja dan tidak berlebih lebihan.

3. Menyapa dengan lembut dan  menyebutkan nama pelanggan, atau nasabah.

Pada saat nasabah datang, Teller harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab. Apabila petugas telah beberapa kali bertemu dan melayani nasabah yang datang untuk bertransaksi maka memang akan sangat baik apabila kita menyebutkan namanya,tapi kalau tidak yakin ingat namanya sebaiknya tidak usah disebutkan saja daripada salah menyebutkan nama nasabah.

4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan.

Pada saat melayani nasabah, Teller harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah. Apalagi kalau yang datang itu nasabah yang complain, maka jangan sekali-kali petugas melayani sambil lalu dan tidak menghargai ketika nasabah menyampaikan keluhannya, pantang bagi petugas Teller mengabaikan nasabah yang sedang menyampaikan keinginan atau bahkan harapannya terhadap bank dimana ia mempercayakan uangnya untuk disimpan. Sekalipun memang ada juga nasabah yang terkesan terlalu banyak maunya, selama itu tidak menyimpang dari aturan dan bisa diterima, maka sikap seorang petugas customer service tetap harus ramah, sekalipun ia harus menerima omelan atau bahkan ancaman sekalipun. Itulah fungsi seorang frontliners, harus bisa menguasai situasi bahkan yang terburuk sekalipun.

5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik.

Teller harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar.

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah. Mungkin saja untuk bank-bank daerah (BPD) seringkali untuk memikat hati nasabahnya maka petugas akanmerasa lebih dekat dengan nasabahnya apabila ia menggunakan bahasa daerah setempat. Sekalipun itu bukan suatu yang sesuai dengan standar operasional prosedur bagi sebuah Bank. Ini pantang juga apabila seorang petugas berbicara sambil mengunyah permen atau sambil makan biscuit.

 7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan.

Seorang Teller harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, Teller harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu. Hal ini penting sekali, informasi yang seragam antara produk-produk yang ada dengan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang petugas customer service.

Bahkan yang lebih lagi harus dimiliki adalah kepandaian menggali kebutuhan nasabah dan menawarkan produk-produk yang menarik bahkan mampu memberikan masukan kepada nasabah untuk memilih produk yang ditawarkan.

  8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Keragaman nasabah yang dilayani, harus membuat seorang petugas Teller menjadi pandai dan cekatan dalam melayani nasabah, dan ketika saat nasabah sedang berbicara jangan sekali kali menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah. Ibaratnya nasabah selalu yang harus lebih didengarkan pendapatnya. Dan belajarlah melapangkan hati dan menerima kondisi-kondisi yang ada.

9. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Teller juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan. Maksudnya adalah penting bagi seorang petugas customer service meyakinkan bahwa tabungan nasabah terjamin dan produk yang diambil adalah produk yang menguntungkannya, sebab kalau ditanya maka keinginan nasabah adalah uang yang ditabungnya logikanya itu akan bertambah terus dengan adanya bunga bank yang ditawarkan dengan beraneka persaingan yang menarik dan bukan sebaliknya malah berkurang.

10. Apabila tidak bisa  menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup diselesaikan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.

**2.3.4 Tanggung Jawab Teller Bank**

Menjadi staf lini paling depan yang berkaitan dengan pelanggan langsung, mereka yang paling mungkin untuk mendeteksi dan menghentikan transaksi penipuan untuk mencegah kerugian di bank (uang palsu dan cek, pencurian identitas, trik kepercayaan diri, dll). Posisi ini juga mengharuskan teller untuk menjadi ramah dan berinteraksi dengan pelanggan, menyediakan mereka dengan informasi tentang rekening nasabah dan jasa bank. Teller biasanya bekerja dari sebuah ruangan khusus bagi staf teller, biasanya terletak pada Jalur teller.

Sebagian besar stasiun memiliki sistem teller, yang meliputi laci kas, penerimaan validator / printer, penyortir kerja bukti, dan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan transaksi bank. Transaksi ini meliputi tanggung jawab oleh staf teller:

1. Bertanggung jawab dalam melayani rekening tabungan, penarikan
2. Mengeluarkan item dinegosiasikan (cek kasir, cek perjalanan, wesel, rancangan penerbitan federal)
3. Pengumpulan pembayaran
4. Mempromosikan produk lembaga keuangan itu (pinjaman, hipotik)
5. Memberi arahan bisnis (kepercayaan, asuransi, pinjaman)
6. Bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai
7. Penebusan obligasi tabungan.
8. Menyelesaikan masalah pelanggan
9. Menyeimbangkan kubah, laci kas, ATM, dan Taus
10. Batching dan Pengolahan Bukti Kerja Cek, Kupon Pembayaran, *Counter Slips*.

**2.3.5 Kemampuan yang Dibutuhkan Teller Bank**

1. Pemahaman Oral - Kemampuan untuk mendengarkan dan memahami informasi dan ide-ide yang disajikan melalui kata-kata yang diucapkan dan kalimat.
2. Ekspresi Lisan - Kemampuan untuk mengkomunikasikan informasi dan ide-ide dalam berbicara sehingga orang lain akan mengerti.
3. Masalah Sensitivitas - Kemampuan untuk memberitahu ketika sesuatu yang salah atau mungkin salah. Tidak melibatkan pemecahan masalah, hanya mengakui ada masalah.
4. Informasi Pemesanan - Kemampuan untuk mengatur hal-hal atau tindakan dalam urutan tertentu atau pola sesuai dengan aturan tertentu atau set aturan (misalnya, pola angka, huruf, kata, gambar, operasi matematika).
5. Nomor Fasilitas - Kemampuan untuk menambahkan, mengurangi, mengalikan, atau membagi dengan cepat dan benar.
6. Pidato Kejelasan - Kemampuan untuk berbicara dengan jelas sehingga orang lain bisa mengerti Anda.
7. Dekat Visi - Kemampuan untuk melihat rincian jarak dekat (dalam beberapa kaki dari pengamat).
8. *Speech Recognition*, Kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengerti pembicaraan orang lain.
9. Penalaran Matematika - Kemampuan untuk memilih metode matematika benar atau formula untuk memecahkan masalah.
10. Perceptual Kecepatan - Kemampuan untuk dengan cepat dan akurat membandingkan persamaan dan perbedaan antara set huruf, angka, benda, gambar, atau pola. Hal-hal yang harus dibandingkan dapat disajikan pada saat yang sama atau satu demi satu. Kemampuan ini juga termasuk membandingkan objek disajikan dengan benda ingat.

**2.3.6 Resiko yang dialami Teller**

1. Teller tidak memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam memverifikasi tanda tangan nasabah.
2. Teller salah menghitung jumlah setoran dan salah dalam membayar tarikan nasabah yang akan menyebabkan selisih teller.
3. Adanya kesalahan teller dalam melakukan verifikasi dan checking terhadap warkat yang diterima.

**2.4 Pengertian Sistem**

Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. (Romney, 2015:3).

Sistem adalah hubungan satu unit dengan unit-unit lainnya yang saling berhubungan satu sama lainnya dan yang tidak dapat dipisahkan serta menuju satu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila suatu unit terganggu, maka unit lainnya pun akan terganggu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut. (Gaol, 2008:9).

Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang berhubungan secara tersusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan atas fungsi utama dari perusahaan. (Zaki Baridwan, 2009:3).